

La mediación intercultural: un recurso para el docente

Núria Llevot Calvet (*nllevot@pip.udl.cat*)

Universitat de Lleida

Palabras clave: mediadores interculturales, educación, cultura, docentes, minorías étnicas, asociaciones, conflictos, formación

El mediador y la cultura de la mediación intercultural en los centros docentes

Ya en algunos estudios (Garreta, 2004; 2011) donde se ha entrevistado a docentes de toda Cataluña, el discurso intercultural que, en general, se cree que debe ser el referente en todas las instituciones escolares de Cataluña, es más o menos entendido por el profesorado, en función, principalmente de la formación recibida sobre el tema, aunque ello no implica que se sepa qué hacer después con el discurso, como traducirlo al día a día, en el aula. La escasa formación inicial en este campo del profesorado, aunque va mejorando (y la permanente, a la que recurren no siempre por “presión credencialista”, sino por la “circunstancialista”, es decir, por necesidad del educador que se encara a un aula diversa culturalmente), sigue alimentando la fractura existente entre discurso y práctica. Esta traducción práctica tiene un paso clave en la elaboración de un currículum intercultural que pasa por adaptar los proyectos, idearios y áreas curriculares del centro. La heterogeneidad de las actuaciones, en función de si se trata de Primaria o de Secundaria, de las diversas delegaciones de la administración educativa, el grado de concentración del alumnado etnoculturalmente diferente... es una constante pero también es cierto que, en la medida que nos aproximamos a la práctica cotidiana, los profesores que realizan intervenciones en el aula se van reduciendo y, cuando lo hacen, no siempre se adecuan al modelo intercultural. En demasiados casos se trata de prácticas puntuales “tranquilizadoras”. Al sociólogo le parece evidente la existencia de demasiadas cargas y de otras prioridades que atender.

Entre los docentes de Primaria y de Secundaria Obligatoria se puede observar que cuando la comunicación no funciona demasiado bien se cree, en general, que la responsabilidad es de las familias. Así, el bajo nivel cultural, el conflicto cultural que plantea la familia a la escuela, la falta de interés y la no comprensión de lo que es y pide el sistema educativo, son las principales dificultades detectadas. También debe matizarse que, en el caso de las familias de origen inmigrante, el idioma se convierte en un importante obstáculo, mientras que se reduce la mención de otras dificultades. Además se observan resistencias en cuanto al conocimiento del sistema educativo en comparación, por ejemplo, con el colectivo gitano entre los que adquiere más relevancia el conflicto cultural.

Aunque podríamos detenernos más en este punto, lo que nos interesa es destacar como existen unas distancias y unos problemas en las instituciones escolares respecto a las que es necesario intervenir. Tal como explicaremos, una cuestión clave es la aproximación de las partes y, en nuestro caso, nos acercaremos a la mediación intercultural desde una doble vertiente (como figura y como estrategia para el docente).

Una figura semiprofesional

Conocemos la mediación natural como una acción espontánea que uno lleva a cabo, en líneas generales, cuando se aproxima al marco de referencia del otro. De hecho, se ejerce la mediación: incluso de manera informal, con muchas personas (familiares, amigos, conocidos...) y en múltiples entornos, a fin de solucionar problemas que se presentan en la vida diaria.

La espontaneidad solidaria necesita la compañía de profesionales formados que ayuden en la reflexión y en la mediación ya que son portadores de técnicas y habilidades esenciales en determinadas situaciones. Es decir cuando esta mediación natural y espontánea se profesionaliza nos encontramos con la mediación como herramienta profesional fundamental.

En la actualidad, la figura del mediador intercultural se ejerce desde, al menos, cuatro modelos diferentes, según la institución u organización a la que pertenece cada individuo (AEP Desenvolupament Comunitari o Andalucía Acoge 2002; Martínez Usarralde y García López 2009; Llevot y Garreta 2013), que tienen unas evidentes consecuencias en el resultado de la mediación: el modelo asociativo, el modelo institucional, el modelo cooperativo y el modelo autónomo.

Nosotros nos centraremos en el modelo asociativo que es, quizás, el más desarrollado pero también el más informal y desregularizado. Así el mediador interviene desde asociaciones u organizaciones que trabajan con colectivos de inmigrantes o que pertenecen a minorías étnicas en escuelas e institutos. Se trata de alguien que pertenece al colectivo minoritario, que ha ejercido la mediación, básicamente por razones de comunicación lingüística, y, en una primera instancia, de manera instintiva, sin demasiada formación previa para responder con eficacia a su trabajo. Estudios concretos revisados respecto al caso del estado español (Llevot, 2013 y García López, 2004) demuestran que el mediador, hoy por hoy, no ha realizado estudios específicos que lo vinculen a su ejercicio profesional de una manera especializada.

La formación en educación y mediación intercultural para el docente

Desde la segunda visión se define la mediación como una forma de gestión de la vida social. De este modo, basándonos en experiencias realizadas en centros escolares, la mediación no resulta una estrategia que sirva para resolver todo tipo de conflictos pero si que puede convertirse en una herramienta que aporte un cambio de cultura encaminada a la promoción del diálogo como estrategia de gestión de conflictos que rebaje la tensión en el centro, facilite la comunicación, el conocimiento del otro y la empatía, convirtiéndose en una herramienta más al servicio de la mejora y la convivencia aunque no debe convertirse en la única, sino que debe ir acompañada de otras medidas en este camino.

Así abordaremos un ámbito de formación (saber ser profesional), referido a los valores, actitudes y principios éticos que un docente debe conocer y practicar en contextos multiculturales.

Desde esta óptica seguiremos la triple definición de Boqué (2002) cuando identifica la mediación con:

- Un intento de trabajar con el otro, y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo.
- Un proceso de comunicación horizontal en el que el mediador crea las condiciones para que los protagonistas del conflicto puedan compartir inquietudes y planteamientos.

- tos, puntos de vista y limitaciones con el ánimo de ponerse de acuerdo.
- Una vía voluntaria y confidencial para explorar los conflictos en los que los protagonistas toman sus propias decisiones mediante consenso y sin estar coaccionados por ninguna clase de poder.

Precisamente, como indica Martínez Usarralde y García López (2009) esta falta generalizada de preparación en mediación intercultural choca con las propuestas que parecen unificarse en torno a criterios básicos de formación, tanto de conocimientos (en migraciones, en lenguas, en culturas, en educación intercultural, en la legislación vigente...) como de habilidades o estrategias (negociaciones y resolución de conflictos interculturales, acción social, sensibilización y trabajo en grupos) e igualmente importantes, de actitudes para su profesionalización.

El camino realizado: objetivos y metodología

Objetivos de la investigación

Los objetivos de nuestro trabajo eran: analizar el tipo de mediación que se realiza en las instituciones escolares desde las asociaciones africanas; averiguar el tipo de formación, que necesitan en educación y mediación intercultural, los docentes y, por último, apuntar una experiencia práctica de formación.

La metodología de trabajo

Esta comunicación se inserta dentro del proyecto "Asociacionismo e inmigración africana: funciones latentes y manifiestas", financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación (CSO2008-01122/SOCI), que se realizó entre 2008 y 2011 en las comunidades autónomas de Cataluña, Comunidad Valenciana y Navarra (ver monográfico coordinado por Garreta, 2013).

Más allá del análisis de la documentación y bibliografía existente sobre inmigración, políticas de integración y el asociacionismo, en este proyecto se realizó un trabajo empírico. Éste se inició a finales de 2008 con la recopilación de datos sobre la evolución del fenómeno migratorio en las comunidades autónomas de Cataluña, Valencia y Navarra, además de detectar y reunir los registros y listados existentes de asociaciones de inmigrantes, especialmente las de personas procedentes de África.

Durante el año 2009, como trabajo empírico previo al diseño del cuestionario y los guiones, se realizaron 30 entrevistas en profundidad con carácter documental y como un primer acercamiento a la realidad del asociacionismo. Una vez diseñado el cuestionario por el equipo, se inició el trabajo de campo: una encuesta por entrevista personal a representantes de asociaciones formadas principalmente por personas de origen extranjero procedentes de África, constituyéndose una muestra de 260.

La fase siguiente, realizada en el año 2010, se centró en las entrevistas en profundidad, grupos de discusión e historias de vida, llegando al número total de 215.

Para esta comunicación sólo hemos utilizado una parte de la metodología cuantitativa y cualitativa realizada el curso 2009-10. Nuestro punto de partida fue una encuesta realizada a 206 asociaciones de africanos y 30 entrevistas en profundidad a todos los miembros, del total de las asociaciones, que declaraban ejercer la mediación intercultural, así como a sus interlocutores habituales.

Los resultados de la encuesta, realizada a 206 representantes de asociaciones de per-

sonas de origen africano de Cataluña, Comunidad Valenciana y Navarra, indican que una de sus actividades más habituales es la mediación intercultural; concretamente, el 43,2% afirma que lleva a cabo proyectos de mediación, de forma espontánea, en escuelas e institutos.

De las 30 entrevistas hicimos: 15 entrevistas a directivos de asociaciones africanas de inmigrantes (7, en Cataluña; 5, en Valencia; y 3, en Navarra); 10 a profesionales de administraciones y entidades que trabajan habitualmente con estas asociaciones (1, en Cataluña; 8, en Valencia; y 1, en Navarra); y 5 entrevistas, también, a inmigrantes no asociados (todos de Valencia).

La fase cualitativa, basada en las citadas entrevistas, nos ha permitido profundizar en la práctica de la mediación intercultural que se realiza desde las asociaciones africanas ubicadas en las citadas comunidades autónomas así como la necesidad de formación en educación y mediación intercultural que solicitan los docentes.

Nos interesaba la utilización de esta figura por los docentes, como debería ayudarles en la institución escolar, así como descubrir y llevar a cabo una experiencia de formación para trabajar en contextos multiculturales.

Algunos resultados a tener en cuenta

La utilización del mediador en la prevención y gestión de conflictos

En anteriores trabajos en Cataluña (Llevot, 2006) habíamos visto que se detectaba la utilización del mediador a medida que el centro presentaba mayor número de gitanos e inmigrantes y que también aparecían diferencias estadísticamente significativas al diferenciar la respuesta en función de la formación de docentes, de forma que existía relación directa entre formación e uso, de manera que, a más formación, más uso de este recurso. Además se vio que el uso del mediador no era uniforme en todo el territorio estudiado sino que algunas delegaciones de Girona y de Lleida lo utilizaban más así como dependía, evidentemente, de la titularidad de los centros, incrementándose en los centros públicos (en comparación con los privados y concertados). Otro dato a tener en cuenta era que las principales actuaciones se hacían para marroquíes (seguida de gitanos) y que la mediación era poco utilizada por los docentes (aunque si bien valorada).

Entre otras cuestiones valoradas para mejorar la actuación del mediador por los docentes sobresalía la aparición de otras funciones, así como que actuase para mejorar la aproximación de las partes y aunque aparecían respuestas en dirección de aproximar los padres a la escuela, también surgían otras demandas en cuanto a que el profesorado conozca qué quieren, qué son, cuál es la cultura de estas familias. Se observaba un marcado interés por diseñar conjuntamente el plan de acogida, experiencias y materiales interculturales... al igual que luchar contra el absentismo, facilitar estrategias prácticas para trabajar en un aula culturalmente diversa y realizar el papel de traductores.

En general, se podría decir que el perfil más aceptado sería el de un profesional que acudiese cuando se le necesitase y que tuviese una formación específica.

En el estudio actual (Llevot y Garreta 2013) se vio que más allá de los cursos, clases y sesiones que las asociaciones promueven y que ofrecen a sus asociados o a sectores de población más amplios, es habitual que las asociaciones participen en actividades de formación, educación y sensibilización organizadas por otros, ya sean escuelas, institutos, ayuntamientos, otras organizaciones no gubernamentales, fundaciones, etc.

La mayor parte de las actividades que hemos analizado tienen un carácter marcada-

mente educativo. Lo tienen sobre todo cuando las actividades se organizan en o para los centros escolares. Además, es habitual que se ofrezcan en ellos espacios de participación para las asociaciones de inmigrantes.

También se detectaron tres tipos de actividades para las que se requiere a las asociaciones (o a miembros destacados de las asociaciones): la participación en encuentros interculturales; la realización de charlas, conferencias y debates y, por último, el apoyo a la escuela o instituto participando en dinámicas de mediación, refuerzo escolar, traducción, acompañamiento, entre otros (para ampliar ver Palaudàries y Serra, 2013).

El papel o el uso que se hace de las asociaciones en los centros escolares, de estas tres comunidades es que, en algunos casos, los centros escolares ofrecen espacios en los que se transmite el mensaje de carácter reivindicativo o social de algunas asociaciones, pero en otros casos los espacios que se crean son plataformas de multiculturalismo en las que se muestra la diversidad existente en nuestra sociedad y la participación en charlas y debates no se aleja mucho de la implicación en los encuentros de carácter multicultural más ortodoxos (realización de talleres, participación en semanas interculturales, etc.). Además se observa una marcada tendencia al desarrollo de actividades de carácter folclórico y a sumarse a dinámicas propias del multiculturalismo más estereotipado.

Más allá de estas actividades, las asociaciones también participan en iniciativas de apoyo a los centros escolares de carácter más instrumental. Algunas asociaciones son un punto de apoyo para algunas iniciativas escolares. Y sin duda esto es positivo siempre y cuando el sumarse a dinámicas ajenas no impida que ellas mismas puedan desarrollar un discurso y actividades coherentes con sus objetivos.

De manera absolutamente dominante la dinámica de relación que se establece entre las asociaciones de personas inmigradas de origen africano y los centros es de cooperación. Un tipo especial de cooperación: las asociaciones dan apoyo a las escuelas e institutos en todo aquello que éstas precisan y las asociaciones pueden facilitar. Y es por lo general, el discurso lanzado desde las asociaciones sobre el ámbito educativo no es nada crítico.

En algunas asociaciones de mujeres se ha manifestado la necesidad de luchar en las instituciones de Secundaria contra los estereotipos que envuelven a las mujeres africanas especialmente a las musulmanas.

En nuestro estudio se han citado intervenciones en la línea de la mediación rehabilitadora para resolver conflictos de valores: pañuelo islámico en clases, la carne de cerdo en el comedor; la pintura de la henna en las manos y en los pies; la asistencia a las actividades y salidas extraescolares; problemas en ciertas asignaturas como la educación física, la plástica, la música entre otras actuaciones.

También de intervención conjuntamente con otros agentes sociales para ayudar en la prevención del absentismo, la desescolarización y el abandono escolar; especialmente en el género femenino a partir de sexto de Primaria.

Un proyecto formativo...

También los mediadores entrevistados apuntaban que los docentes eran conscientes de que requerían una información y mayor formación en educación y mediación intercultural para poder trabajar en contextos multiculturales.

Dado el déficit formativo de los docentes (y de algunos mediadores) en esta temática se aprovechó un proyecto formativo, interuniversitario, que se realizaba entre dos universidades catalanas, Rovira y Virgili de Tarragona y la de Lleida, el Master de Migraciones y Media-

ción Social, para introducir un Módulo específico sobre mediación intercultural en el ámbito educativo y en el que asistieron como alumnos (se ayudó con becas) entre otros profesionales, mediadores que ejercían como tales en asociaciones e instituciones educativas de las comarcas leridanas y diferentes docentes de Primaria y Secundaria (ver Llevot 2012).

El Módulo de Mediación Intercultural en cuestión contemplaba una formación que pretendía desarrollar una dimensión y competencia intercultural, definida en un triple aspecto (siguiendo la teoría de Cohen-Emerique, 2011):

- La descentración. En la que se intenta aflorar los propios marcos de referencia y sus representaciones del otro diferente para relativizarlas y acceder a una “cierta” neutralidad cultural.
- Descubrir el marco de referencia del otro. Intentar ver el mundo a través de la mirada del otro, es decir, a través de sus marcos de referencia, para encontrar sentido a sus demandas y conductas y darles una respuesta adecuada.
- La negociación-mediación. Situándonos en la fase de resolución de problemas que el profesional ha de ayudar a resolver. Esos problemas eran producidos bien por una gran distancia o incompreensión entre los colectivos inmigrantes y los servicios encargados de acogerles, atenderles y/o ayudarles; bien por los conflictos de valores que se producen entre la sociedad y la familia minoritaria; o bien dentro de la familia misma: entre padres e hijos, entre la pareja... pues todos se hallan afectados por diferentes procesos de aculturación.

Ciertamente esta formación sólo podía realizarse en la confrontación con la diferencia según la psicopedagoga francesa, cuando somos muy diferentes en nuestra identidad cultural y social, cuando las actitudes y comportamientos de la otra persona o grupo nos resultan chocantes o extraños, el otro está jugando un papel de revelador de nosotros mismos, de espejo de nuestra identidad. Cuando choco con el otro y vivo la incomodidad y el malestar generado por los múltiples incidentes críticos (desajustes culturales) que caracterizan la relación intercultural, tengo la oportunidad de tomar conciencia de mis propios prejuicios y estereotipos, de cómo los valores que siento amenazados por su modelo de conducta bloquean mi capacidad para reconocer al otro y me conducen a presionarlo para que sea como yo, ejerciendo una violencia simbólica en las zonas sensibles de la interacción intercultural (estatus de la mujer respecto al hombre, educación liberal versus educación autoritaria de los niños, religión ligada a la vida privada o pública...). Se aprovechó además sus prácticas y ejemplos en choques culturales para trabajarlos con el alumnado (diverso culturalmente).

Esta experiencia aunque ahora no continua (por la disminución de alumnos) creemos que podría considerarse una “buena práctica”, tanto por la valoración del alumnado (docentes, mediadores, psicólogos, trabajadores sociales, etc.) como del profesorado del Master.

Así el Master, de 120 ECTS, presentaba una doble vertiente (ver Llevot, 2011): por una parte una propuesta orientada a la formación de profesionales dedicados a la intervención social y educativa en sus diferentes orientaciones (jurídica, administrativa, servicios sociales y sociedad civil, educación, ONGs y otros tipos de organizaciones); y, por otra, estaba orientado a preparar a una parte del alumnado (muchos de ellos docentes) al inicio de una carrera académica y/o investigadora y conducía a estudios de doctorado. Algunos de los trabajos finales de Master tuvieron relación con este Módulo.

A modo de reflexiones

La comunicación que el profesorado mantiene con la realidad de las familias minoritarias que, al menos simbólicamente, les es desconocida, les puede suponer incertidumbre, y hasta ansiedad, en la medida que puede cuestionar las rutinas y los modos de pensamiento habituales en la escuela, incluso por el simple hecho de tener que contactar directamente con los alumnos y con sus padres. Esto puede ser aún más cierto para el profesorado que, en contextos multiculturales, se encuentra con la gestión de unos valores que teóricamente les enfrentan con las familias por los diferentes papeles que deben jugar y las contradicciones que se pueden derivar de sus funciones. Los educadores entran en contacto con las familias y, a veces, el comportamiento de éstas les es difícil de comprender, como también sucede a la inversa.

Los resultados del estudio demuestran que por su propia experiencia, los mediadores desdeñan la pura traducción lingüística, que es, según su opinión, lo único que la Administración tiene en cuenta. La postura y el movimiento del cuerpo, los gestos, la expresión del rostro y de la mirada, las sensaciones táctiles y olfativas son otros tantos vehículos para la comunicación no verbal que hay que descubrir y ellos nos pueden ayudar a conseguirlo.

En cuanto a la mayoría de las demandas que reciben éstas son procedentes de los equipos directivos sobretudo se trata de mediación preventiva para organizar y participar en actividades culturales, cuentos, juegos y, sobre todo, talleres.

El resto de demandas son de mediación rehabilitadora para resolver conflictos de valores como ya hemos apuntado. Además, se registran problemas de absentismo, desescolarización y abandono escolar, especialmente entre el género femenino. Así como inciden en la mejora de la participación y la relación de las familias en la vida escolar.

También los mediadores citan que los docentes son conscientes, como ya hemos señalado, de que aparte de la figura del mediador para la prevención y gestión de conflictos ellos requerían involucrarse con una información y formación en educación y mediación intercultural para poder trabajar en los actuales contextos multiculturales, más allá de los cursos de sensibilización en relaciones interculturales que se estaban realizando en todas las delegaciones territoriales de Cataluña. Por ello experiencias integradoras y globales como el Módulo sobre mediación intercultural (en concreto el trabajo sobre incidentes críticos) dentro del Master pueden enriquecer y contribuir el camino hacia un verdadero y necesario cambio.

Referencias bibliográficas.

AEP Desenvolupament Comunitari/Andalucía Acoge. (2002). *Mediación intercultural. Una propuesta para la formación*. Madrid: Popular.

Boqué, C. (2002). *Guía de la mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona: Octaedro.

Cohen-Emerique, M. (2011). *Pour une approche interculturelle en travail social*. Paris: Presses de l'EHESP.

Garreta, J. (2004). El espejismo intercultural: la escuela de Cataluña ante la diversidad cultural. *Revista de Educación* (Madrid), 333, 463-480.

Garreta, J. (2011). Immigration et Politiques d'intégration en Catalogne: quelques enjeux. *Migrations Société*, 134-135, 139-151.

- Garreta, J. (2013). (coord.) Monográfico sobre asociacionismo e inmigración. *Revista Internacional de Sociología*, Madrid, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, 71, 1.
- Llevot, N. (2006). Prospectiva y retrospectiva de la mediación intercultural en Cataluña. *Revista de Trabajo Social Portularia*, 6, 1, 29-41.
- Llevot, N. (2011). La mediación intercultural en España. En M. Fiorucci, M.; M. Catarci (coord.). *Immigrazione e intercultural in Italia e in Spagna. Prospettive, proposte ed esperienze a confronto* (134-150). Milano: Unicoplo.
- Llevot, N. (2012). *Memòria del Màster de Migracions i Mediació Social*. Facultat de Ciències de l'Educació (UdL): Lleida (no publicado).
- Llevot, N. y Garreta, J. (2013). La mediación intercultural en las asociaciones de inmigrantes de origen africano. *Revista Internacional de Sociología*, 71 (1), 167-188.
- Martínez Usarralde, M.J. y García López, R. (2009). *Análisis y práctica de la mediación intercultural desde criterios éticos*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Palaudàrias, J.M. y Serra, C. (2013). Asociaciones de migrantes africanos. Educación y formación. *Revista Internacional de Sociología*, 71 (1), 189-214.